

PROGRAMA
FORMATIVO DE
CONCEPTOS BÁSICO
PARA LA
IMPLEMENTACIÓN
DE CHATBOTS



PROGRAMA FORMATIVO DE CONCEPTOS BÁSICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE CHATBOTS

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

DURACIÓN: 60 H.

Objetivos

Este curso tiene como objetivo principal comprender la definición y el propósito de los chatbots utilizados actualmente en páginas web, para facilitarnos bien información o bien gestionar la atención al cliente. Identificar los tipos y usos comunes de los chatbots en diferentes actividades, familiarizarse con los componentes principales y el funcionamiento de un chatbot, así como explorar las herramientas y tecnologías utilizadas en el desarrollo de los mismos, permitirá desarrollar habilidades básicas para comprender la creación y personalización de un chatbot en una página web, teniendo en cuenta no solo sus pros, sino también sus contras.

Contenidos

Unidad 1. INTRODUCCIÓN A LOS CHATBOTS

- 1.1 Qué son los chatbots Tipos y características
- 1.2 Ventajas de implementar chatbots en pymes
- 1.3 Cuestionario: Introducción a los chatbots

Unidad 2. HERRAMIENTAS Y PLATAFORMAS PARA CREAR CHATBOTS

- 2.1 Introducción a las principales plataformas
- 2.2 Estándares según el área de aplicación
- 2.3 Comparativa de herramientas - facilidad de uso, funcionalidad, costos
- 2.4 Integración multicanal conectando chatbots con diferentes plataformas
- 2.5 Cuestionario: Herramientas y plataformas para crear chatbots

Unidad 3. DESARROLLO DE UN CHATBOT

- 3.1 Fundamentos del desarrollo de conversaciones
- 3.2 Creación de flujos de interacción y manejo de preguntas frecuentes
- 3.3 Personalización de experiencias - variables y datos específicos
- 3.4 Integración con herramientas comunes de pymes
- 3.5 Optimización de la experiencia del usuario UX
- 3.6 Cuestionario: Desarrollo de un chatbot

Unidad 4. CHATBOTS E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- 4.1 Procesamiento del lenguaje natural NLP aplicado a chatbots
- 4.2 Machine learning entrenamiento básico y mejora continua
- 4.3 Uso de APIs gratuitas para obtener información externa - ejemplos prácticos
- 4.4 Casos prácticos de aplicación de IA en chatbots
- 4.5 Cuestionario: Chatbots e inteligencia artificial

Unidad 5. APLICACIONES PRÁCTICAS DE LOS CHATBOTS

- 5.1 Chatbots en marketing - automatización y generación de leads
- 5.2 Chatbots en ventas - asesoramiento y cierres efectivos
- 5.3 Chatbots en atención al cliente - gestión de incidencias y seguimiento
- 5.4 Estrategias de retargeting y fidelización de clientes
- 5.5 Cuestionario: Aplicaciones prácticas de los chatbots

Unidad 6. IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

- 6.1 Métodos de integración en sitios web y redes sociales
- 6.2 Métricas clave para analizar el rendimiento de un chatbot
- 6.3 Estrategias para adaptarse a cambios en el negocio
- 6.4 Cálculo de coste-beneficio para pymes
- 6.5 Cuestionario: Implementación y mantenimiento

Unidad 7. DESARROLLO DE UN CHATBOT BÁSICO

- 7.1 Guía paso a paso para crear un chatbot gratuito con herramientas como ChatGPT
- 7.2 Análisis de casos de éxito en España
- 7.3 Consejos para una implementación exitosa
- 7.4 Ejercicios prácticos
- 7.5 Cuestionario: Desarrollo de un chatbot básico

Unidad 8. TENDENCIAS FUTURAS Y ÉTICA EN LOS CHATBOTS

- 8.1 Chatbots con personalidad
- 8.2 Integración con asistentes virtuales
- 8.3 Consideraciones éticas - privacidad, sesgos y responsabilidad legal
- 8.4 Cuestionario: Tendencias futuras y ética en los chatbots

Unidad 9. CHATBOTS PARA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 9.1 Resolución de dudas frecuentes sobre productos y servicios
- 9.2 Gestión de incidencias y soporte técnico
- 9.3 Seguimiento de pedidos y logística
- 9.4 Ejemplo de integración con redes sociales
- 9.5 Cuestionario: Chatbots para atención al cliente

Unidad 10. CHATBOTS PARA VENTAS Y MARKETING

- 10.1 Recomendaciones personalizadas y artículos complementarios
- 10.2 Campañas automatizadas y captura de leads
- 10.3 Estrategias en redes sociales y páginas web
- 10.4 Ejemplo de aplicación en e-commerce
- 10.5 Cuestionario: Chatbots para ventas y marketing

Unidad 11. CHATBOTS PARA RECURSOS HUMANOS

- 11.1 Información sobre políticas internas y beneficios
- 11.2 Reclutamiento automatizado y preselección de candidatos
- 11.3 Gestión de consultas frecuentes para empleados
- 11.4 Ejemplo de integración con plataformas internas
- 11.5 Cuestionario: Chatbots para recursos humanos

Unidad 12. CHATBOTS EN EDUCACIÓN

- 12.1 Tutorías virtuales para alumnos y resolución de dudas
- 12.2 Automatización de procesos administrativos
- 12.3 Ejemplo de aplicación en formación online
- 12.4 Cuestionario: Chatbots en educación
- 12.5 Cuestionario: Cuestionario final